

SÉRGIO MACHADO

**A PERCEPÇÃO SOBRE O ACOLHIMENTO ENTRE CIRURGIÕES DENTISTAS DA
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA DA ZONA URBANA DE FORMIGA /MG**

FORMIGA/MINAS GERAIS

2010

SÉRGIO MACHADO

**A PERCEPÇÃO SOBRE O ACOLHIMENTO ENTRE CIRURGIÕES DENTISTAS DA
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA DA ZONA URBANA DE FORMIGA /MG**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Especialização
em Atenção Básica em Saúde da Família,
Universidade Federal de Minas Gerais,
como requisito parcial para obtenção do
Certificado de Especialista.

Orientador: Prof. Alisson Araújo

FORMIGA/MINAS GERAIS

2010

SÉRGIO MACHADO

**A PERCEPÇÃO SOBRE O ACOLHIMENTO ENTRE CIRURGIÕES DENTISTAS DA
ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA DA ZONA URBANA DE FORMIGA /MG**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família, Universidade Federal de Minas Gerais, para obtenção do Certificado de Especialista.

Orientador: Alisson Araújo.

Banca Examinadora

Prof. Alisson Araújo _____ UFMG

Prof.^a Ana Cristina Borges de Oliveira _____ UFMG

Aprovada em Belo Horizonte: 01 de março de 2010

“Primeiramente agradeço a Deus por abençoar as nossas vidas, à minha família pelo apoio, ao orientador Alisson pela atenção dispensada e seus familiares pelo acolhimento em sua residência. Agradeço também aos colegas que participaram do trabalho e contribuíram para a realização do mesmo.”

A PERCEPÇÃO SOBRE O ACOLHIMENTO ENTRE CIRURGIÕES DENTISTAS DA ESTRATÉGIA DE SAÚDE DA FAMÍLIA DA ZONA URBANA DE FORMIGA /MG

Sérgio Machado*

Alisson Araújo**

RESUMO

Dentro das ações da Estratégia de Saúde da Família (ESF), o acolhimento constitui-se uma importante tecnologia de abordagem ao indivíduo, família e comunidade, pois permite aproximação e vínculo dos usuários com os profissionais e gestores do serviço de saúde. O presente estudo trata-se de uma pesquisa qualitativa que teve por objetivo compreender a percepção sobre acolhimento entre os cirurgiões-dentistas das equipes de saúde bucal da ESF da zona urbana de Formiga/MG. Os dados foram colhidos durante os meses de novembro e dezembro de 2009 através de entrevistas semi-estruturadas, abertas e individuais com 14 cirurgiões dentistas que aceitaram participar do estudo. Os relatos dos entrevistados foram submetidos à análise de conteúdo na modalidade temática e discutidos à luz de alguns estudiosos da área científica do assunto. Obteve-se, como resultado, a afirmativa de que todos os pesquisados realizam o acolhimento e o percebem como postura profissional diante do usuário voltada para receber, orientar e encaminhar de forma humanizada. Os cirurgiões-dentistas relatam que a prática do acolhimento é facilitada pelo vínculo com os usuários, pelo trabalho em equipe e pela própria postura do profissional. No entanto mencionam como dificuldades no acolhimento: a falta de capacitação dos profissionais do serviço, abordagem insuficiente e/ou negligenciada durante a formação acadêmica, o escasso recurso humano para executá-lo na prática, o modelo biomédico centrado e a falta de informação, de percepção e de cultura dos usuários em relação ao acolhimento. Os cirurgiões-dentistas relataram possuir uma concepção de acolhimento concordante com alguns aspectos teóricos e científicos atuais. Porém, quando se observa algumas dificuldades e facilidades de execução do acolhimento relatadas neste trabalho, alguns outros aspectos necessitam de um maior esclarecimento do conceito. As dificuldades e facilidades da prática do acolhimento citadas pelos cirurgiões-dentistas expressam respectivamente a presença ou ausência das tecnologias do relacionamento, da ampliação da rede social, do trabalho em equipe e da integralidade das ações. Desta forma, percebe-se a grande implicação dos usuários e principalmente dos profissionais e dos gestores em um planejamento em saúde (local, municipal e regional) que favoreça a implementação da prática do acolhimento. É necessária a soma de esforços destes envolvidos no sentido de maximizar os fatores facilitadores e minimizar os dificultadores do acolhimento para que haja assim a melhoria do serviço odontológico prestado e consequentemente, nos resultados de saúde.

Palavras-chave: Saúde da Família. Saúde bucal. Acolhimento. Pesquisa Qualitativa.

* Cirurgião-Dentista da Secretaria Municipal de Saúde da Prefeitura de Formiga/MG. Aluno do Curso de Especialização em Atenção Básica em Saúde da Família-CEABSF do Núcleo de Educação em Saúde Coletiva-NESCON da Faculdade de Medicina da Universidade Federal de Minas Gerais - FMUFMG.

** Enfermeiro. Mestre e Doutorando em Saúde da Criança e do Adolescente pela FMUFMG. Orientador. CEABSF do NESCON da FMUFMG.

PERCEPTION ABOUT THE RECEPTION BETWEEN DENTAL SURGEONS OF FAMILY HEALTH STRATEGY OF THE URBAN AREA, FORMIGA/MG

Sérgio Machado*

Alisson Araújo**

ABSTRACT

Within the actions of the Family Health Strategy (FHS), the reception constitutes an important technology approach to the individual, family and community; as a result, it allows the users cluster and link with professionals and managers in the health service. The present study is a qualitative research that aims to understand the perception about the reception among surgeon-dentists of oral health teams from the ESF in the urban area of Formiga / MG. The data were collected in November and December of 2009 through semi-structured, open and personal interviews with 14 surgeon-dentists who agreed to participate. The reports of the interviewees were subjected to content analysis in thematic genre and discussed according to some scholars in the scientific field. The assertion outcome was that all interviewees hold the reception and realize it as professional attitude faced on user and focused on receiving, guiding and forwarding in a humane way. The surgeon-dentists report that the practice of the reception is facilitated by the link with the users, by teamwork and by the professional attitude. However, it's mentioned as difficulties in the reception the lack of professional training of the service, insufficient approach, and / or neglect during academic training, the scarce human resource to run it in practice, the centered biomedical model and lack of information, perception and culture of the users in relation to the reception. The surgeon-dentists reported having an assertive concept of reception according to some current scientific and theoretical aspects. However, when it's observed some difficulties and facilities for implementing the reception mentioned in this study, some other aspects need further clarification of the concept. The difficulties and facilities of the practice of reception mentioned by the surgeon-dentists express respectively the presence or absence of the technologies of the relationship, the expansion of social networking, teamwork and the integration of actions. Thus, we see the extensive involvement of users and especially of the professionals and managers in a health planning (local, municipal and regional) which promotes the practical implementation of the reception. It's required the sum of the involved one's efforts to maximize the facilitating factors and minimize the difficulties for the reception, to get, in this way, the improvement of the provided dental services and consequently, in health outcomes.

Keywords: Family Health. Oral health. Host. Qualitative Research.

*Dental Surgeon of the Department of Health in Formiga / MG. Student of the Specialization Course in Primary Health Care Family-CEABSF the Center for Education in Public Health-NESCON School of Medicine, Federal University of Minas Gerais - FMUFMG.

** Nurse. Master and Doctorate in Child and Adolescent Health by FMUFMG.

Advisor. CEABSF of the NESCON FMUFMG.

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO E JUSTIFICATIVA	06
2	REVISÃO DE LITERATURA	09
2.1	A Estratégia de Saúde da Família no Brasil e seus desdobramentos	09
2.2	Acolhimento	11
2.3	Atenção Básica em Saúde Bucal no Sistema Único de Saúde	13
3	OBJETIVO	15
3.1	Objetivo geral	15
3.2	Objetivos específicos	15
4	METODOLOGIA	15
4.1	Tipo do estudo	15
4.2	Cenário de pesquisa	16
4.3	Sujeitos da pesquisa	17
4.4	Coleta de dados	17
4.5	Análise dos dados	18
5	RESULTADOS E DISCUSSÃO	18
5.1	Percepção do cirurgião dentista sobre acolhimento	18
5.2	Fatores facilitadores da prática do acolhimento	22
5.3	Fatores dificultadores da prática do acolhimento	24
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	30
7	REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
	APÊNDICE A	35
	APÊNDICE B	36
	ANEXO A	55